

Управление конфликтом

Академия бизнеса EY

Тренинг

2 дня | 16 академических часов

12 CPD-единиц | 14 CPE-часов

Программа тренинга

День 1

Понимание конфликта

- ▶ Что такое конфликт. Как люди его воспринимают и почему избегают
- ▶ Отличие конфликта от других ситуаций: как не ошибиться с решением
- ▶ Модель разрешения межличностного конфликта

Формирование позитивного отношения

- ▶ Ролевой анализ во взаимодействии с людьми.
- ▶ Понимание и принятие стилей поведения других людей. Стили поведения DISC®
- ▶ Когнитивная работа с эмоциями

Прекращение боевых действий

- ▶ Как спровоцировать нездоровый конфликт за 5 минут. Типичные «конфликтогены» и как их избежать
- ▶ Работа с собственными эмоциями. Почему они возникают и как их выражать.
- ▶ Модель бесконфликтной обратной связи

День 2

Разрушение образа врага

- ▶ Парафраз: как помочь собеседнику перейти от негатива к конструктиву

Анализ существующих противоречий

- ▶ Модель анализа конфликта
- ▶ Выявление потребностей и поиск ключевой цели.

Нахождение взаимной выгоды

- ▶ 5 стратегий выхода из конфликта. Модель Томаса-Килмана
- ▶ Пути нахождения взаимовыгодного решения
- ▶ Надежность принятых решений. Треугольник удовлетворенности

Помощь другим в разрешении конфликтов

- ▶ Этапы конфликта и вероятность разрешения
- ▶ Сигналы конфликта для руководителя

Цели обучения

- ▶ Овладеть последовательностью шагов по выходу из межличностного конфликта
- ▶ Сократить до минимума деструктивные конфликты в общении с коллегами и руководством
- ▶ Уверенно выходить из напряженных ситуаций, пользуясь инструментами, проверенными практикой EY
- ▶ Разрешать конфликты между своими сотрудниками



Что вы получите в результате обучения

- ▶ 15+ приемов перевода конфликта в «мирное русло»
- ▶ 5 стратегий поведения в конфликте
- ▶ Формула бесконфликтного общения: модель SBI/BI
- ▶ Возможность испытать эти инструменты в безопасной обстановке и получить обратную связь
- ▶ Практики, которые используются в компании EY
- ▶ Проверенный алгоритм по выходу из межличностного конфликта
- ▶ 15+ рекомендаций, как избежать конфликта в команде
- ▶ Материалы тренинга в электронном виде
- ▶ Профессиональные рекомендации от тренера-эксперта
- ▶ Сертификат Академии бизнеса EY

Как проходит обучение

Тренинг «Управление конфликтом»:

- ▶ Проходит с фокусом на практическое применение полученных знаний
- ▶ Включает групповые дискуссии, командные и индивидуальными задания, ролевые игры
- ▶ Дает возможность задать вопросы тренеру и обсудить их индивидуально

Тренеры

Тренинг проводят бизнес-тренеры Академии бизнеса EY. Тренеры обладают богатым практическим опытом, а также сертификациями MBTI, DISC и др.

Запросить CV тренера и задать вопросы о тренинге: academy@kz.ey.com

Для кого этот тренинг

- ▶ Руководители и лидеры команд
- ▶ Менеджеры проектов
- ▶ Сотрудники всех уровней и областей бизнеса

Форматы участия

Открытый формат

Обучение проводится по расписанию в Академии бизнеса EY с 10.00 до 17.00 с перерывом на обед и 2 кофе-брейками.

Корпоративный формат

Программа тренинга может быть адаптирована и проведена специально для Вашей компании:

- ▶ Предварительный анализ потребностей в обучении
- ▶ Определение целей и задач
- ▶ Гибкий подход к выбору сроков и времени проведения тренингов
- ▶ Адаптация тренинга с учетом отраслевой специфики
- ▶ Отчет о результатах обучения по запросу клиента